

**PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA, DAN GAYA KEPEMIMPINAN
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, Tbk
YOGYAKARTA**

Bobby Adriansyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

Email: bobbyadriansyah021@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk Yogyakarta. Berdasarkan metode sampling insidental diperoleh 86 sampel. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data diperoleh dari menyebarkan kuisioner ke karyawan PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk Yogyakarta.

Berdasarkan hasil dari alat analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 5%, maka dapat disimpulkan : (1) Konflik Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk Yogyakarta; (2) Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk Yogyakarta; (3) Gaya Kepemimpinan Transformasional Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk Yogyakarta. Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Gaya

Kepemimpinan Transformasional secara simultan berpengaruh terhadap Disiplin Kerja PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Yogyakarta.

Kata Kunci : Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional, dan Kepuasan Kerja.

1. PENDAHULUAN

Saat ini, penelitian tentang kepuasan kerja masih menjadi topik yang menarik karena memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Bagi industri swasta maupun instansi publik, penelitian tentang kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha meningkatkan produksi dan efisiensi melalui perbaikan sikap dan perilaku karyawan. Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya. Dalam Hughes *et al.*, (2015: 312) kepuasan kerja bukanlah berarti seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu.

Namun, mengelola karyawan bukan hal yang mudah, karena mereka

mempunyai keinginan, pikiran, perasaan, status, dan latar belakang yang dibawa ke dalam organisasi. Adanya perbedaan kepribadian pada diri manusia memungkinkan terjadinya konflik dalam suatu organisasi dan hal ini merupakan sesuatu yang yang tidak dapat dihindari. Dalam Winardi (2004:384), “Konflik merupakan suatu situasi, dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri beberapa individu atau antara beberapa individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan”.

Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintangi hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar.

Berhubungan dengan orang-orang yang memiliki pandangan yang berbeda, dapat berpotensi terjadinya perdebatan, sakit hati, dan lain-lain. Konflik dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, tujuan, serta kinerja karyawan di dalam suatu organisasi. Stres atau tekanan dalam jiwa seorang karyawan akan berdampak pada kepuasan kerjanya.

Menurut Rivai dalam Afrizal, Musadieg, dan Ruhana (2014), mengemukakan bahwa “Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan”. Dengan adanya konflik dan stres kerja yang dialami para karyawan, gaya kepemimpinan menjadi salah satu cara yang dapat mengatasi hal yang terjadi. Menurut

Batemen dan Snell (2009: 118) “Pemimpin dalam kelompok pengambil keputusan yang harus berusaha meminimalkan masalah-masalah yang berhubungan dengan proses”.

Pada penelitian ini penulis memilih objek penelitian pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Yogyakarta, PT. Telekomunikasi Indonesia ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa teknologi. Perusahaan ini memiliki banyak sekali target-target dalam usahanya untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya, sehingga perusahaan ini selalu mencari inovasi-inovasi baru dalam bisnisnya. Semakin berkembangnya teknologi dan banyaknya keinginan dan kebutuhan konsumen maka semakin banyak yang harus dikerjakan perusahaan dan karyawan dalam PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Yogyakarta

ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh konflik terhadap kerja kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Yogyakarta?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Yogyakarta?
3. Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Yogyakarta?
4. Apakah ada pengaruh konflik, stres kerja, dan gaya kepemimpinan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.

Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Yogyakarta?

2.TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

Menurut Duha (2018:244) “Kepuasan kerja adalah sikap positif individu dalam hal yang berhubungan dengan pekerjaannya. Karena keadaan yang menyenangkan tersebut, individu memiliki cara pandang positif terhadap organisasi melalui pemikiran, perasaan, pendapat, perilaku yang ada dalam dirinya”. Menurut Fattah (2017:63) “ Secara umum kepuasan kerja adalah suatu tingkat kesenangan atau sikap dan emosional yang positif yang direspon sebagai hasil penilaian terhadap pekerjaan yang telah dilakukan”. Kesimpulan menurut penulis, kepuasan kerja adalah sikap atau tingkat kesenangan dimana individu dengan senang hati

melakukan suatu pekerjaan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Menurut George dan Jones dalam Fattah (2017:66) (a) Personality, yaitu cara yang tahan lama seseorang memiliki perasaan, berpikir, dan berperilaku. (b) Values, yaitu nilai-nilai kerja intrinsik, nilai-nilai ekstrinsik, dan nilai-nilai etis. (c) Work situation, yaitu pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, supervisor dan bawahan, kondisi pekerjaan fisik, jam kerja, gaji, dan keamanan kerja. d) Social influence, yaitu rekan kerja, kelompok, dan budaya.

2.2 Konflik Kerja

Shah (2006:115) mengemukakan bahwa konflik merupakan suatu suasana yang melibatkan pertentangan antara dua atau lebih pihak akibat dari pada ketidaksamaan tujuan yang ingin

dicapai, perbedaan personaliti dan kehendak, bertindak dengan cara menghalangi, dan menunjukkan tanda-tanda permusuhan antara kedua belah pihak. Menurut Puspita (2018:5:6) mengemukakan bahwa konflik dapat diartikan sebagai peristiwa positif ataupun negatif tergantung pada sudut pandang seseorang, pada pengertian yang positif konflik adalah suatu perselisihan atau pertentangan antara dua orang atau kelompok untuk mencapai tujuan yang lebih baik dari orang lain tanpa adanya perasaan yang terganggu diantar kedua pihak. Sedangkan pada pengertian yang negatif, konflik adalah suatu perbuatan saling berselisih antara dua orang atau lebih yang berupaya untuk saling menjatuhkan dan berebut sebagai orang yang benar ataupun posisi yang benar.

Menurut penulis dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu keadaan dimana seorang individu

dengan individu lain memiliki perbedaan pendapat antara kedua pihak terhadap tujuan yang ingin di capai.

2.3 Stres Kerja

Menurut Wijono (2018:136) “Stres kerja adalah perasaan- perasaan negatif yang dihayati secara subjektif oleh manajer madya yang mempunyai kepribadian tipe A dan *locus of control* eksternal dalam hubungannya dengan peran dan iklim organisasi yang dihadapinya”. Menurut Yenita (2017:31) “Stres kerja terjadi dikarenakan adanya ketidak seimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan”. Menurut Robbins dan Judge (2008:368) “Stres adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh

individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting”.

2.4 Gaya Kepemimpinan Transformasional

Menurut Robin dalam Lydianingtias *et al.*, (2018) “mengatakan terdapat tiga macam pendekatan terbaru dari teori kepemimpinan yaitu: Teori Atribusi (Penghubungan) Kepemimpinan, Teori Kepemimpinan Karismatik, Teori Kepemimpinan Transaksional lawan Transformasional.”

Dalam Aznedra (2015) “Mcgregor Burns mengidentifikasi dua jenis kepemimpinan yaitu kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transaksional mencakup hubungan pertukaran antara pemimpin dan pengikut. Kepemimpinan transformasional lebih mendasarkan pada pergeseran nilai dan kepercayaan pemimpin, serta

kebutuhan pengikutnya.

2.5 Hipotesis

H1: Konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

H2: Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

H3: Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

H4: Pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Yogyakarta. sampel penelitian adalah seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan menggunakan teknik insidental, data yang digunakan adalah data primer dan dalam mengumpulkan data penulis menggunakan kuesioner.

4. HASIL ANALISIS DATA

4.1 Validitas Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabel pada pertanyaan kuesioner diperoleh hasil nilai *Cronbach Alpha* dengan nilai di atas/melebihi 0.6, demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti reliabel/andal. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian ini dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 20.

Variabel	Kode	Nilai Faktor
Kepuasan Kerja (Y)	KK.1.1	0.869
	KK.1.2	0.902
	KK.2.1	0.844
	KK.2.2	0.630
	KK.3.1	0.886
	KK.5.1	0.735
	KK.5.2	0.780
Konflik Kerja (X1)	K.3	0.802
	K.4	0.824
	K.5	0.915
	K.6	0.902
	K.7	0.900
	K.9	0.538
	K.10	0.564
Stres Kerja (X2)	S.1.1	0.520
	S.2.2	0.738
	S.3.1	0.753
	S.3.2	0.892
	S.4.1	0.774
	S.5.1	0.710
	S.5.2	0.684
Gaya Kepemimpinan Transformasional (X3)	GK.1.1	0.600
	GK.1.2	0.724
	GK.2.1	0.736
	GK.2.2	0.937
	GK.3.1	0.908
	GK.3.2	0.883
	GK.4.1	0.855
	GK.4.2	0.773

Variabel	Kode	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja	KK	0.927	Reliabel/andal
Konflik Kerja	K	0.943	Reliabel/andal
Stres Kerja	S	0.926	Reliabel/andal
Gaya Kepemimpinan Transformasional	GK	0.892	Reliabel/andal

Sumber: Data primer, diolah (2019)

4.3 Hasil Uji Analisis Regresi

Linier Berganda

Model	Coefisients	Sig
	B	
(Constant)	-0,714	0.084
Konflik Kerja	-0,087	0.385
Stres Kerja	0,154	0.026
Gaya Kepemimpinan Transformasional	1,080	0.000

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan hasil tersebut dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = (-0,714) - 0.087x_1 + 0.154x_2 + 1,080x_3 + e$$

Setiap nilai persamaan regresi diatas dapat diinterpretasi sebagai berikut:

$a = -0,714$ merupakan nilai konstanta. Jika nilai X_1 , X_2 , X_3 , dimisalkan 0 maka nilai dari tingkat kepuasan kerja sebesar - 0,714

$b_1 = 0.087$ koefisien bernilai negatif, ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang berlawanan antara konflik kerja (X_1) terhadap tingkat kepuasan kerja. Jika konflik kerja (X_1) meningkat setiap satu satuan maka nilai kepuasan kerja (Y) akan akan menurun sebesar 0.087 dengan asumsi bahwa

variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap .

$b_2 = 0.154$ koefisien bernilai positif, ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan antara stres (X_2) terhadap tingkat kepuasan kerja . Jika stres kerja (X_2) meningkat setiap satu satuan maka nilai kepuasan kerja (Y) akan meningkat sebesar 0.154 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap

$b_3 = 1.080$ koefisien bernilai positif, ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional (X_3) terhadap tingkat kepuasan kerja . gaya kepemimpinan transformasional (X_3) meningkat setiap satu satuan maka nilai kepuasan kerja (Y) akan meningkat sebesar 1,080 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4.3 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sig
Regresion	0.000
Total	

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Dari hasil output uji F yang dihasilkan diperoleh nilai sig sebesar 0.000. jika dibandingkan dengan nilai alpha 0.05 maka 0.000 lebih kecil artinya secara simultan variabel konflik kerja, stres kerja, gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja sehingga disimpulkan menerima H4 diterima.

4.4 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Variabel	Hasil uji
	Sig
Konflik Kerja	0,385
Stres Kerja	0,026
Gaya Kepemimpinan Transformasional	0,000

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Jika dibandingkan antara nilai signifikan variabel Konflik kerja dengan alpha 0.05 maka nilai variabel X1 sebesar 0.385 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 ditolak. Jika dibandingkan antara nilai signifikan variabel stres kerja dengan alpha 0.05 maka nilai variabel X2 sebesar 0.026 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 diterima. Jika dibandingkan antara nilai signifikan variabel gaya kepemimpinan transformasional dengan alpha 0.05, maka nilai variabel X3 sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H3 diterima.

4.5 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R square digunakan untuk mengetahui prosentase variabel dependen yang disebabkan variabel independen. Dilihat dari nilai hasil uji menggunakan SPSS pada nilai *Adjusted R Square* sebagai berikut :

<i>Adjusted R Square</i>
0.645

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai R^2 adalah 0,645 berarti variabel yang dipilih pada variabel independen (konflik kerja, stres kerja, dan gaya kepemimpinan transformasional) dapat menerangkan variasi variabel dependen (kepuasan kerja) dengan kontribusi 64,5% sedangkan sisanya 35,5% diterangkan oleh variabel lain

yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

4.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dari uji F atau uji secara serempak hasil output uji F yang dihasilkan diperoleh nilai sig sebesar 0.000, jika dibandingkan dengan nilai alpha 0.05 maka 0.000 lebih kecil dari 0.05 artinya variabel konflik kerja, stres kerja, dan gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja pada PT. Telekomunikasi Yogyakarta, sehingga disimpulkan menerima H_1 dan menolak H_0 .

a. Konflik kerja

Penelitian pada hasil uji t menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,385 lebih kecil dari alpha 0,05.

b. Stres kerja

Penelitian pada hasil uji t menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,026 lebih kecil dari alpha 0,05.

c. Gaya kepemimpinan

Penelitian pada hasil uji t menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil

penelitian yang dilakukan, yaitu pengaruh konflik kerja (X_1), stres kerja (X_2) dan gaya kepemimpinan transformasional (X_3) terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan PT Telekomunikasi Yogyakarta, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Telekomunikasi Yogyakarta.
2. Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Telekomunikasi Yogyakarta.
3. Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja pegawai PT Telekomunikasi Yogyakarta.

Pada uji F dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan konflik kerja, stres kerja, gaya kepemimpinan transformasional, terhadap

kepuasan kerja karyawan PT Telekomunikasi Yogyakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran dari penelitian ini adalah :

- a) Saran untuk peneliti selanjutnya
 1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan sekali penyebaran kuesioner saja, atau dua kali akan tetapi dengan responden yang berbeda.
 2. Pada peneliti selanjutnya hendaknya menggunakan lebih banyak faktor lain untuk melihat hal yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan pendekatan dalam penelitian juga lebih diperdalam untuk mencapai tujuan penelitian.
 3. Metode wawancara harus tetap dilakukan agar mendapatkan informasi yang lebih tentang

konflik kerja, stres kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.

- b) Saran untuk perusahaan

Untuk mencapai kepuasan kerja, sebaiknya PT. Telekomunikasi perlu memperhatikan gaya kepemimpinan transformasional agar dapat handle stres kerja para bawahan.

